

## مكتب الاتصال اللغوي (Office of Language Access) عملية شكوى للاتصال اللغوي

تقدم هذه الوثيقة تفاصيل الخطوات التي يمكن أن تمر بها الشكوى الخاصة بإخفاق محكمة محلية في تعيين مترجم شفهي أو تقديم مساعدة لغوية أخرى في أية واقعة تتصل بالمحكمة. ويمكن لصاحب الشكوى أن يتقدم بشكوى تخص أي مشكلة اتصال لغوي تتعلق بتعامل صاحب الشكوى مع محكمة العدل في كنتاكي. يرجى العلم بأن تقديم شكوى تتعلق بالاتصال اللغوي لا يؤلف استئنافاً ضد أي حكم أو أمر كامن. **بناءً على طلب صاحب الشكوى، سيقوم مكتب الاتصال اللغوي بتزويد خدمات الاتصال اللغوي، بضمنها الحصول على مترجم شفهي، لمساعدة صاحب الشكوى في إكمال عملية الشكوى.**

**1. المباشرة بالشكوى** يمكن أن يتقدم الشخص بشكوى عن طريق اتخاذ أحد الإجراءات التالية:

● يمكن أن تقام الشكوى وتقدم عبر الانترنت عن طريق تعبئة **نموذج الشكوى عبر الانترنت**

● ويمكن إقامة الشكوى عبر الهاتف عن طريق الاتصال بالهاتف رقم 502-573-2350 وطلب التحويل إلى مكتب الاتصال اللغوي. بمساعدة من مترجم شفهي، سيقوم مندوب من مكتب الاتصال اللغوي بالتحدث مع صاحب الشكوى شخصياً ويتلقى المعلومات اللازمة من أجل المباشرة بعملية الشكوى.

● ويمكن إقامة الشكوى خطياً عن طريق إرسال خطاب شكوى إلى العنوان التالي:

المكتب الإداري للمحاكم (Administrative Office of the Courts)  
لعناية: مكتب الاتصال اللغوي (Office of Language Access)  
1001 Vandalay Drive  
Frankfort, KY 40601

**2. الاستلام.** سيقوم مكتب الاتصال اللغوي بمراجعة الشكوى والحصول على كافة المعلومات ذات العلاقة من صاحب الشكوى. إذا تقرر، بعد الاستلام الأولي، أن الشكوى تتمتع بالجدوى، سيتولى مكتب الاتصال اللغوي تعيين رقم استلام الشكوى لأغراض إقامة الشكوى وتتبعها. أما إذا تقرر أن الشكوى بدون جدوى عند الاستلام الأولي، فإن مكتب الاتصال اللغوي سوف يرفض الشكوى ويبذل صاحبها بعدم اتخاذ أي إجراء بشأنها.

**3. الإقرار بالشكوى.** باستثناء حالة الأمور الحساسة من حيث التوقيت، سوف يتواصل مكتب الاتصال اللغوي مع صاحب الشكوى في غضون 10 أيام عمل بواسطة خطاب، بريد إلكتروني أو هاتف للإقرار باستلام الشكوى. ويمكن لمكتب الاتصال اللغوي طلب معلومات إضافية و/أو وثائق من صاحب الشكوى في وقت الإقرار من أجل التحقيق في الشكوى جيداً. في حالة شكوى ذات التوقيت الحساس زمنياً (مثلاً شكوى بشأن جلسة استماع قادمة محددة في موعد قبل نهاية 10 أيام عمل)، فإن مكتب الاتصال اللغوي سيعمل لتسريع الإقرار والتحقيق اللاحق للشكوى كجهد لحل أي مشكلة في الوقت المناسب.

**4. إشعار المحكمة المحلية.** عند استلام كل المعلومات المطلوبة و/أو الوثائق، سوف يرسل مكتب الاتصال اللغوي خطاباً إلى المحكمة المحلية التي ادعت الشكوى ضدها من أجل إبلاغ المحكمة باستلام الشكوى. ويتضمن الخطاب كل التفاصيل ذات الصلة بالشكوى. يرجى الملاحظة بأن جميع الشكاوى المتعلقة بموظف أو متعاقد مع مكتب الاتصال اللغوي سوف يتم التداول فيها باستخدام البروتوكول الداخلي الراسخ لتأديب الموظفين للمكتب الإداري التابع لمحكمة كنتاكي.

**5. التحقيق في الشكوى** يباشر مكتب الاتصال اللغوي بالتحقيق في الادعاءات الواردة في الشكوى في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تبليغ المحكمة المحلية باستلام الشكوى. مع أن عملية التحقيق ستتنوع حسب تفاصيل كل شكوى، فإن الأنشطة المحتملة تشمل إجراء مقابلة مع الشخص (أو الأشخاص) المعني بالشكوى، بضمنهم القضاة والكتبة والمترجمين الشفهيين، وتدوين إفادات بكل المعلومات المجمعة أثناء عملية المقابلة.

**6. مراجعة من قبل مكتب الخدمات القانونية.** عند اكتمال التحقيق، يتولى مكتب الاتصال اللغوي تقديم كل الاستنتاجات، بما في ذلك كافة الإفادات الخطية والحلول المقترحة، إلى مكتب الخدمات القانونية لمراجعتها. واستناداً إلى التوجيهات التي يقدمها مكتب الخدمات القانونية، يقوم مكتب الاتصال اللغوي إما بتوجيه المحكمة المحلية لتنفيذ الحل المقترح، أو باقتراح قيام المحكمة المحلية بتنفيذ حل جديد، أو إبلاغ المحكمة المحلية بأن الشكوى لا جدوى لها. ويتعين على المحكمة المحلية تقديم تقرير إحراز التقدم إلى مكتب الاتصال اللغوي بعد تنفيذ أي حل مقترح.

**7. إشعار صاحب الشكوى.** سوف يرسل مكتب الاتصال اللغوي خطابًا إلى صاحب الشكوى في غضون 10 أيام عمل من تاريخ استلام تقرير إحراز التقدم يذكر فيه تفاصيل الإجراءات التي ستنفذها المحكمة المحلية كوسيلة لحل الشكوى.

**8. قاعدة البيانات ووصول الجمهور إليها** سوف يحافظ مكتب الاتصال اللغوي على قاعدة بيانات عن الشكاوى والخطوات المتخذة لحلها ويوفرها للجمهور عند الطلب.

**9. تحريم الانتقام.** "لا يجوز لمستلم أو لشخص آخر أن يرهب أو يهدد أو يُكره أو يميّز ضد أي فرد لغرض التدخل في أي حق أو امتياز يضمنه الباب السادس من القانون، أو بسبب تقديم شكوى، أو شهادة، أو بسبب مشاركته بأي طريقة في تحقيق أو إجراء قانوني أو جلسة استماع بموجب هذا القسم الفرعي." مدونة اللوائح الفيدرالية رقم 28 القسم 42-108(هـ)